

Příloha G standardů kvality

Pracovní postupy zaměstnanců pečovatelské služby při řešení případných, nouzových a havarijních situací, které by mohly nastat při výkonu pečovatelské služby.

Jde o situace, které nastanou najednou, a nedá se jim zcela zabránit. Je potřeba udělat všechno pro to, aby když k nim dojde, byly alespoň správně a rychle řešeny. Je tedy nutné se připravit na ty havarijní, nouzové a rizikové situace, které úzce souvisejí s běžným životem uživatele a prací našich zaměstnanců.

Pracovníci organizace jsou při nástupu proškoleni v platných předpisech – bezpečnost práce, požární ochrana, standardy ... tak, aby byli schopni pracovat a řešit i nouzové a havarijní situace. Organizace má uzavřené pojištění pro krytí případných škod a personál organizace se průběžně dále vzdělává a školí.

Možné nouzové a havarijní situace při poskytování pečovatelské služby a postup při jejich řešení

Uživatel neotvírá v čase dohodnutého úkonu

- Pracovník se snaží v této chvíli zjistit co nejvíce informací o tom, kde by uživatel mohl být, osloví sousedy, kontaktní osobu, ošetřujícího lékaře apod.
- Pracovník rozhodne, zda se může jednat o uživatele, u kterého předpokládáme nebo nepředpokládáme ohrožení zdraví.

NEPŘEDPOKLÁDÁME OHROŽENÍ ZDRAVÍ UŽIVATELE:

- Pracovník se pokusí kontaktovat uživatele o hodinu až dvě později a pokud je již uživatel doma, pracovník jej poučí o dodržování dohodnutých pravidel.
- Jestliže uživatel není při opakované návštěvě doma, pracovník předá informaci kontaktní osobě o tom, že v dohodnutý termín uživatele nezastihl, že nepředpokládáme ohrožení zdraví ani života, a že je vhodné, aby se kontaktní osoba co nejdříve s uživatelem spojila, a požádáme ji o vyrozumění, jak situace dopadla.
- Jestliže měl pracovník domluvenou schůzku s uživatelem (toto se dá jednoznačně zjistit z individuálního plánování), poté uživatel je povinen náklady spojené s neposkytnutou službou poskytovateli uhradit.

PŘEDPOKLÁDÁME OHROŽENÍ ZDRAVÍ UŽIVATELE:

- Nezjištěn důvod neotevírání uživatele, existuje riziko ohrožení života.
- Nepodaří-li se uživatele nikde dohledat vedoucí PS (ředitel DPS) volá Policii ČR a seznámí jí se skutečností, že uživatel v dohodnutý termín nebyl doma, a že existuje riziko ohrožení jeho života.

Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele

- Pracovník se snaží v této chvíli zjistit co nejvíce o rizicích spojených se zdravotním stavem uživatele a učiní představu o závažnosti zdravotního stavu uživatele.

JE OHROŽEN ŽIVOT UŽIVATELE:

- Pracovník informuje uživatele o svém rozhodnutí přivolat RZS (vysvětlí důvody).
- Pokud uživatel s přivoláním RZS nesouhlasí, a pracovník se domnívá, že přivolání RZS je nezbytné, protože může být ohrožen život nebo

zdraví uživatele, pracovník RZS zavolá a toto rozhodnutí uživateli opět oznámí.

„Hodnota lidského života je nad hodnotou případného porušení práv uživatele“

- Pracovník poskytuje podporu uživateli a vyčkává příjezdu RZS a řídí se jejich pokyny.

NENÍ OHROŽEN ŽIVOT UŽIVATELE:

- Pracovník může dojednat následnou podporu uživatele – dojednáním dalších služeb.
- Pracovník zajistí následnou kontrolu zdravotního stavu

Zvládnutí problematického chování uživatele služby. Agresivní, opilý, zdrogovaný uživatel – hrozí fyzické napadení pracovníka

- Pracovník se snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění uživatele.
- Upozorní uživatele na skutečnost, že pokud bude jeho chování nadále agresivní, přivolá pracovník na pomoc Policii ČR.

JE-LI CHOVÁNÍ UŽIVATELE NADÁLE AGRESIVNÍ

- Pracovník odchází z bytu a službu neprovede. Dojde-li k napadení pracovníka, z důvodu jeho bezpečí pracovník zavolá Policii ČR a vyčkává příjezdu Policie mimo byt uživatele.
- Vedoucí PS navštíví uživatele den poté, za doprovodu ředitele DPS, uživatele upozorní na dodržování pravidel pro poskytování služby a zdůrazní, že pokud by se situace měla opakovat, dojde k okamžité výpovědi smlouvy o poskytování pečovatelské služby z důvodu nedodržování pravidel.

Požár

- Pracovník vyhodnotí situaci a dle možností se pokusí o likvidaci požáru a evakuaci uživatele z ohroženého bytu (domu).
- Pracovník zavolá Hasičský záchranný sbor (č. telefonu 150).

Uživatel neotvírá a po odemčení bytu náhradním klíčem uživatel není doma

- Pracovník byt uzamkne.
- Nelze-li uživatele (majitele bytu) vyrozumět, nechá pracovník na dveřích bytu zřetelnou ceduli, že pečovatelská služba, z důvodu obav o zdraví a život uživatele, použila náhradní klíč k otevření bytu. Na ceduli napíše i telefonní číslo vedoucí PS.
- Jestliže měl pracovník domluvenou schůzku s uživatelem (toto se dá jednoznačně zjistit z individuálního plánování), poté uživatel je povinen náklady spojené s neposkytnutou službou poskytovateli uhradit.

Uživatel neotvírá a po odemčení bytu složkami záchranného systému není doma

- Pracovník se řídí pokyny Policie ČR.
- Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny svého telefonního čísla a čísla kontaktní osoby a oznámit pečovatelce nebo telefonicky v kanceláři vedoucí PS, nepřítomnost v době domluvené návštěvy.

Havárie vodovodního řadu

- Pracovník se uživatele doptá, kde je hlavní uzávěr vody v bytě (domě) a tento uzavře, pokud je vody tolik, že na její likvidaci nestačí, zavolá na pomoc Hasičský záchranný sbor (č. telefonu 150)

Výpadek elektrické energie

- Pravděpodobně se jedná pouze o výpadek bytových jističů, které se pracovník snaží „nahodit“, před čímž se snaží zjistit, co výpadek zapříčinilo a tento spotřebič odpojit od elektrické sítě.

Je cítit unikající plyn

- Pracovník zajistí větrání bytu (domu) – otevření oken a dveří dokořán.
- Provede šetření, zda se jedná o únik plynu z propanbutanové lahve nebo o unikající plyn z centrálního rozvodu.
- Pracovník vyhodnotí situaci a pokusí se evakuovat uživatele z ohroženého bytu (domu).
- Pokud se jedná o únik plynu z propanbutanové lahve, přesvědčí se, zda jsou řádně dotaženy kohouty vedoucí k hořákům a případně uzavře hlavní ventil na lahvi.
- Jedná-li se o únik plynu z centrálního rozvodu, pracovník uzavře hlavní přívod plynu do bytu (domu) a případně zavolá na Plynárny – oddělení poruch - tel.:1239, kde nahlásí a přesně popíše místo a zjištěný rozsah poškození.

Uživatel vyhrožuje sebevraždou

- Pracovník se snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění uživatele.
- Upozorní uživatele na skutečnost, že pokud bude nadále vyhrožovat sebepoškozováním, že přivolá RZS, protože hrozí ohrožení života nebo zdraví uživatele.
- Pokud uživatel s přivoláním RZS nesouhlasí a pracovník se domnívá, že přivolání RZS je nezbytné, protože může být ohrožen život nebo zdraví uživatele, pracovník RZS zavolá a toto rozhodnutí uživateli opět oznámí.

Krádež, ze které je obviněn pracovník

- Pracovník uživateli oznámí, že přivolá Policii.
- Pracovník zavolá Policii a nadále se řídí jejími pokyny.
- Pokud si Policie vyžádá při řešení pomoc i ostatních pracovníků, každý oslovený pracovník je povinen s Policií spolupracovat.

Infekční onemocnění uživatele

- Vedoucí PS vstoupí v jednání s ošetřujícím lékařem ohledně závažnosti onemocnění – možnosti šíření – přenosu – zajištění bezpečnosti pro personál.
- Nadále se řídí postup dle nařízení lékaře.
- Pracovníci mají povinnost používat osobní ochranné pomůcky – jednorázové rukavice, desinfekční mýdla, jednorázové ručníky, roušky.

Ztráta klíčů od bytu uživatele, kterou zavinil pracovník

- Pracovník, při zjištění ztráty, je povinen okamžitě událost nahlásit vedoucí pečovatelské služby.
- Společně informují majitele bytu o ztracených klíčích a jestliže si uživatel přeje vyměnit zámek, neprodleně toto pracovník zajistí. Veškeré náklady na výměnu zámku hradí pracovník, který situaci zavinil.

Poškození majetku

- Jestliže by došlo k poškození majetku organizace uživatelem, bude se po tomto uživateli náhrada vymáhat občansko-právní cestou.
- V případě poškození majetku uživatele, zaviněným pečovatelkou, musí škodu uhradit pečovatelka.

Kontaktní telefonní čísla:

Hasiči – 150 Policie ČR - 158

Rychlá záchranná služba – 155

Integrovaný záchranný systém 112

Městská Policie – 461 723 806, 731 411 421

Vedoucí pečovatelské služby – 461 753 122, 730 892 031

Zvládání řešit krizové situace je mimo jiné náplní celoživotního vzdělávání všech pracovníků DPS „Penzion“ Polička.

Aktualizováno 1.1.2018